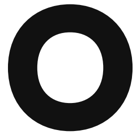




UX Design em Jogos



lá!

Embora já tenhamos pensado na experiência do jogador durante a elaboração do Game Design Canvas, agora vamos refletir sobre ergonomia e Design Thinking.

Mais conhecido no mundo corporativo como UX Design, o Design de Experiência do Usuário é como o uso de produtos, sistemas ou serviços podem ser realizado de forma a equilibrar os aspectos reais, experimentais e funcionais com a capacidade de gerar valor por meio da interação com ele, em outras palavras, trata-se de uma estratégia que visa não só disponibilizar o melhor conteúdo, produto e/ou serviço, mas também, garantir que o consumo seja feito da forma mais agradável, intuitiva e natural possível.

Para tanto, iremos aprender sobre:



Customer Centricity: conceituar e compreender a importância do consumidor para o desenvolvimento de produtos e serviços.



Imergir e conhecer: saber mais sobre o consumidor por meio de diversas ferramentas e técnicas.



Criar e desenvolver: criar a jornada do consumidor.





Experimentar e validar: aprender meios e métodos para experimentação e validação de insights de Jogos Digitais.



Bora lá?!

1. Customer Centricity

Você já ouviu dizer que o cliente tem sempre razão? Sim, isso é uma verdade muito importante no mundo dos negócios e cada vez o consumidor passa a ter um papel fundamental no desenvolvimento e na sustentabilidade de qualquer negócio.

O jogo pode ter o seu valor percebido por meio de dois focos (PIAZZA; SANTANA, 2019, p. 26):



No produto (Product Centricity): no desenvolvimento de novas tecnologias e inovação em produtos. Ex.: um novo tipo de console com controle como é o caso de realidade virtual e/ou aumentada.



No consumidor/usuário (Customer Centricity): onde as ações são centradas nas necessidades e desejos do consumidor. Ex.: A experiência do consumidor por meio da usabilidade do jogo precisa ser memorável.

E falando sobre isso acho que é possível, também, que tenha ouvido falar de usabilidade, porém, você pode estar se perguntando: **o que exatamente é usabilidade?**

Usabilidade é um atributo de qualidade que mede a facilidade de uso de uma interface de produto/serviço.

Simplificando, se o seu jogo for fácil de usar, a usabilidade é muito boa, caso contrário, a usabilidade dele é muito ruim.

Mas o que é interface?

É como o design do seu jogo se comunica com o usuário, ou seja, como o jogador interage com o jogo criado. Esse design precisa ser feito usando boas práticas de arquitetura de informação, que é como você organiza e categoriza todo o conteúdo de propriedade de seu game.

Para um jogo ser considerado com uma boa usabilidade ele deve cumprir com 5 funções (WHITENTON, 2015):



- **Aprendizagem:** seus jogadores, usuários, precisam conseguir cumprir tarefas básicas no seu sistema logo na primeira vez que eles jogarem.



- **Eficiência:** uma vez que o jogador já aprendeu a usar seu jogo, eles precisarão conseguir fazer com agilidade.



- **Memorabilidade:** seus usuários precisarão conseguir se lembrar como devem usar o seu sistema do seu jogo mesmo se passar algum tempo sem jogar.



- **Prevenção de erros:** a usabilidade do seu produto precisará evitar que seus usuários cometam erros ou, pelo menos, o sistema deverá ajudá-los a

desfazer um erro facilmente.



- **Satisfação:** o seu usuário deverá ter suas necessidades satisfeitas, seja a facilidade e os sentimentos que têm ao acessar o jogo, seja pela diversão que terá ao jogar e até mesmo porque ele conseguirá fazer tudo de forma fácil e amigável.

Para saber se todos esses 5 recursos de usabilidade são atendidos, podemos contar com as 10 heurísticas do pai da usabilidade Jakob Nielsen (apud WHITENTON, 2015):

- **Mantenha seu status visível:** você precisa permitir que seus usuários saibam o que está acontecendo, diga-lhes para onde estão indo, como estão indo ou o que está por vir.

- **Perto do mundo real:** Você deve falar a mesma língua do usuário, e isso deve ser feito de uma forma muito natural e lógica. Isso se aplica não só à escolha da comunicação, mas também ao uso de símbolos e outros elementos que fazem parte do dia a dia das pessoas.

- **Exercer o controle sem privar a liberdade:** É importante que você oriente o usuário para ajudá-lo a realizar a tarefa, mas não o prive da opção de fazer o que quiser em seu jogo.

- **Mantenha a consistência e os padrões:** você precisa convencer os usuários das decisões que eles devem tomar. Para fazer isso, os botões principais devem ter o mesmo padrão.

- **Prevenção de erros:** É necessário entender onde e como seus usuários estão cometendo erros para evitar que isso aconteça. O ideal é que tudo seja perfeito e você não cometerá erros no seu site ou aplicativo.

- **Promova a conscientização:** seu usuário nem sempre se lembrará de seu caminho até um determinado lugar no jogo. Portanto, você é obrigado a tornar este passo a passo mais óbvio possível.

- **Flexibilidade e eficiência de uso:** É preciso lembrar que seu jogo pode ser acessado por pessoas com diferentes perfis, ou seja, têm mais ou menos experiência no uso de jogos e aplicativos.

- **Design minimalista:** a tela do seu produto precisa ser simples e conter apenas o que os usuários realmente precisam saber ou fazer.

- **Ajude a identificar, diagnosticar e reparar erros:** Mesmo se você for muito cuidadoso, seus usuários podem encontrar obstáculos para concluir tarefas com seu jogo. Portanto, é importante deixar clara a mensagem de erro.

- **Documentação e ajuda:** Idealmente, tudo em seu jogo ou aplicativo pode ser feito de forma intuitiva, mas em alguns casos, você precisa fornecer informações ou ajuda aos usuários.

Perceberam como o foco precisa ser o humano?!



2. Imergir e Conhecer

Como o foco é o ser humano precisaremos imergir mais ainda no que queremos com nossos públicos. Anteriormente tivemos a oportunidade de fazer a persona e o mapa de empatia, agora é a hora de entender os stakeholders e pensar na jornada do nosso jogador.

Anteriormente já aprendemos e entendemos o que são os stakeholders, mas veja na figura abaixo e entenda melhor:

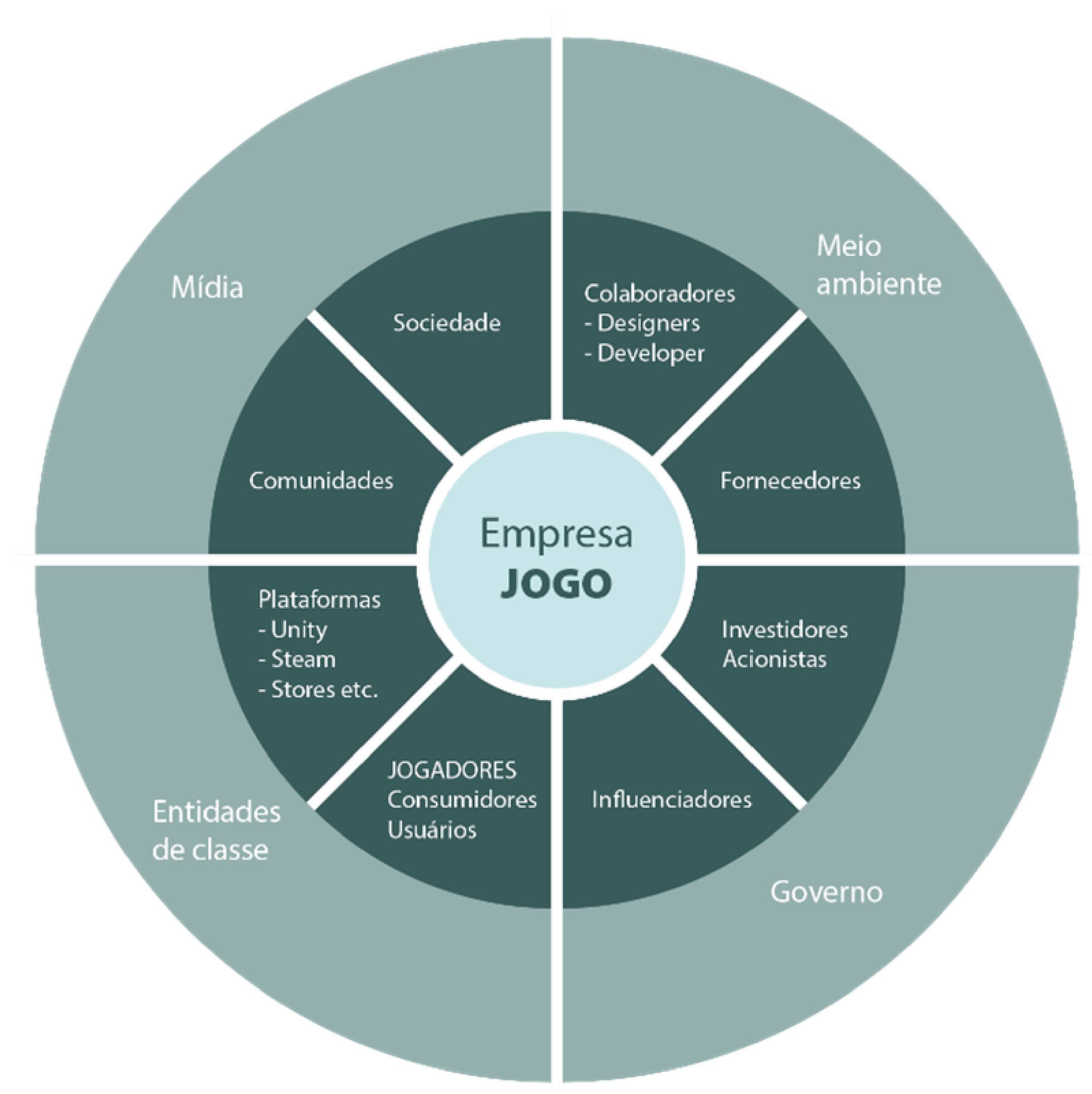


Figura 1 – Stakeholders | Autor, 2021



Um exercício que você pode fazer para refletir sobre os seus stakeholders é o Mapa de Atores. O Mapa de Atores pode te ajudar a determinar quem são todos os atores envolvidos no projeto: usuários diretos, clientes de produtos ou serviços, parceiros e fornecedores. A ferramenta consiste em responder a 3 círculos de relacionamento (MANDAJI, 2019, p. 109):



Coração: comece pelo "coração", aqui se representa as pessoas e/ou grupos afetados pelo jogo. Essas pessoas são muito especiais e provavelmente serão os usuários e o público-alvo do game.



Atores diretos: são as pessoas interessadas em contribuir para a solução de problemas ligados à proposta do jogo. Os atores diretos também têm a capacidade de influenciar ideias futuras e mobilizar outros atores.



Atores indiretos: são aquelas pessoas que não estão diretamente relacionadas ao desafio, mas podem precisar de ajuda para resolvê-lo em futuras parcerias.



Figura 2 – Mapa de Atores | Autor, 2021

Depois de pensar nos atores, poderíamos fazer um mapa de jornada do consumidor e/ou usuário. Nesse caso é a hora de criar e desenvolver.

3. Criar e Desenvolver

Uma forma de criar a experiência do usuário é usando a jornada do usuário. Existe um tipo de Canvas que pode te ajudar!

O objetivo de se desenvolver a Jornada do Usuário (MANDAJI, 2019, p. 120) é compreender como o usuário se relacionará com o jogo, ou seja, com esse exercício você descobrirá detalhes que não havia pensado na primeira versão da proposta.

Evidência Física	
Ações do Usuário	
Ações de Bastidores	
Sistemas de Apoio	

Figura 3 – Canvas Jornada do Usuário | adaptado de MANDAJI, 2013.

Veja a seguir algumas perguntas norteadoras que te ajudará a responder a jornada do usuário:



Evidência Física:

– Qual é a jornada que o jogador enfrenta, sem o seu jogo?

– Por onde ele caminha, do começo ao fim da experiência?

– Como o jogo se manifesta em sua jornada?

– O que o jogo pode propiciar para o jogador?



- **Ações do Usuário:**
  – Quando o usuário faz uso do seu jogo, quais são os serviços e/ou experiências perceptíveis?
  – Quais são os pontos de contato do jogo que você oferece?
  – O que o jogador precisará fazer para jogar?

- **Ações de Bastidores:**
  Quais são os serviços que o usuário não percebe que está acontecendo, mas são fundamentais para o bom desenvolvimento do serviço?

- **Sistemas de Apoio:**
  Olhando toda a jornada do usuário, você deverá avaliar os recursos necessários para desenvolvimento do game, considerando os que já estão acessíveis ou próximos e outros que ainda precisam ser buscados.

Com essas informações você terá mais subsídios para a construção dos diagramas do UML e a Interface, ambos os conceitos serão abordados em outras aulas. Porém, a jornada, mapa de empatia, mapa de atores poderá ser validados por de um Focus Group.

4. Experimentar e validar



Uma forma de validar o que foi construído por meio do UX Design é o Focus Group, em português Grupos Focais, essa é a forma, mas fácil de testar a eficácia de um design. Os Focus Group é uma conversa organizada envolvendo o público-alvo do jogo.

Você deve estar se perguntando como conduzir um Focus Group. Veja os 7 passos (LUPTON, 2013, p. 31), para você experimentar e validar suas ideias:

- **Planeje suas perguntas:** saber com antecedência o que você precisa saber vai te ajudar a otimizar o seu tempo e dos seus entrevistados.

- **Nomeie um moderador e um assistente:** separe em sua equipe alguém para moderar os debates e um assistente para anotar todas as percepções.

- **Crie um ambiente confortável:** peça a autorização para fazer a pesquisa qualitativa e informe como as respostas poderão contribuir para o projeto. Se possível ofereça água, lanche e conforto.

- **Tenha a mente aberta:** com o grupo focal, você poderá aprender que seu projeto não é interessante, esteja aberto para isso. Não imponha o seu ponto de vista, mas acolha a de todos os envolvidos.

- **Dê poder aos participantes:** diga ao grupo que eles são os especialistas, que você está ali para aprender com eles por meio dessa experiência.



Seja atencioso, porém, neutro: faça perguntas abertas que prop[...]á às pessoas falarem melhor sobre suas percepções. Perguntas como: Você pode me falar mais sobre isso? Me dê um exemplo? Pode explicar melhor o que quis dizer? São bons exemplos.



Faça uma pergunta de cada vez: repita as expressões-chave de sua pergunta para manter a conversa focada. Permita períodos de silêncio enquanto os participantes reúnem ideias.

Acho que se cumprir essas dicas poderá ter um ótimo resultado! Espero que tenha gostado. Até mais! **Vida longa e próspera.**

Atividade Extra

Leia o artigo:

ROCHA, T. **UX design no mundo dos jogos: Quem são, onde vivem, o que comem?** Brasil: UX Collective, 2021. Disponível em: https://cutt.ly/ZUt74MV

Assista ao vídeo no Youtube "Jornada do Usuário - Livro Design Thinking"

Disponível no Youtube.



Referência Bibliográfica

LUPTON, E. et al. **Graphic Design Thinking: Intuição, ação, criação.** São Paulo: Editora G. Gili, 2013.

MANDAJI, M. et al. **Guia de Multiplicadores Pense Grande.** São Paulo: Fundação Telefônica, 2019.

PIAZZA, C.; SANTANA, J. A. **Customer Centricity.** São Paulo: Centro Paula Souza, 2019. Disponível em: <https://cetec.cps.sp.gov.br/wp-content/uploads/sites/11/2020/07/Livro-Customer-Centricity.pdf>

WHITENTON, K. **User experiente training.** San Francisco: Usability Week, 2015.

Atividade Prática 3: UX Design em Jogos

Título da Prática: UX Design em Jogos



Objetivos: Pensar e desenvolver o reconhecimento dos stakeholders do Jogo a ser desenvolvido, bem como a jornada de experiência do usuário por meio do método Canvas.

Materiais, Métodos e Ferramentas: Para realizar esta prática vamos utilizar o Canvas Mapa de Atores e o de Jornada do Usuário.

Atividade Prática

Roteiro

1º Passo – Leia o texto do material de apoio.

2º Passo – Assista aos vídeos da disciplina e aula 2.

3º Passo – Baixe o Canvas Mapa de Atores (https://bit.ly/3lZmSR4) e use-o com foco no jogo que você está desenvolvendo com a temática Puzzle e inspiração no Angry Bird.

4º Passo – Realize o preenchimento do Mapa de Atores (figura 1) conforme a pesquisa e atividades das aulas 1 e 2.

Figura 1 – Mapa de Atores



Fonte: Autor, 2021.

5º Passo – Baixe o Canvas de Jornada do Usuário (https://bit.ly/3ylczf3) e use-o com foco no jogo que você está desenvolvendo com a temática Puzzle e inspiração no Angry Bird.

6º Passo – Realize o preenchimento da Jornada do Usuário (figura 2).

Figura 2 – Jornada do usuário

Evidência Física	
Ações do Usuário	
Ações de Bastidores	
Sistemas de Apoio	

Fonte: Autor, 2021.

Após a conclusão da Atividade poste o resultado dos dois Canvas e responda:

1) O que aprendeu com esta atividade?

2) Como você aprendeu?

3) Além do jogador, quais outros atores você conseguiu identificar?

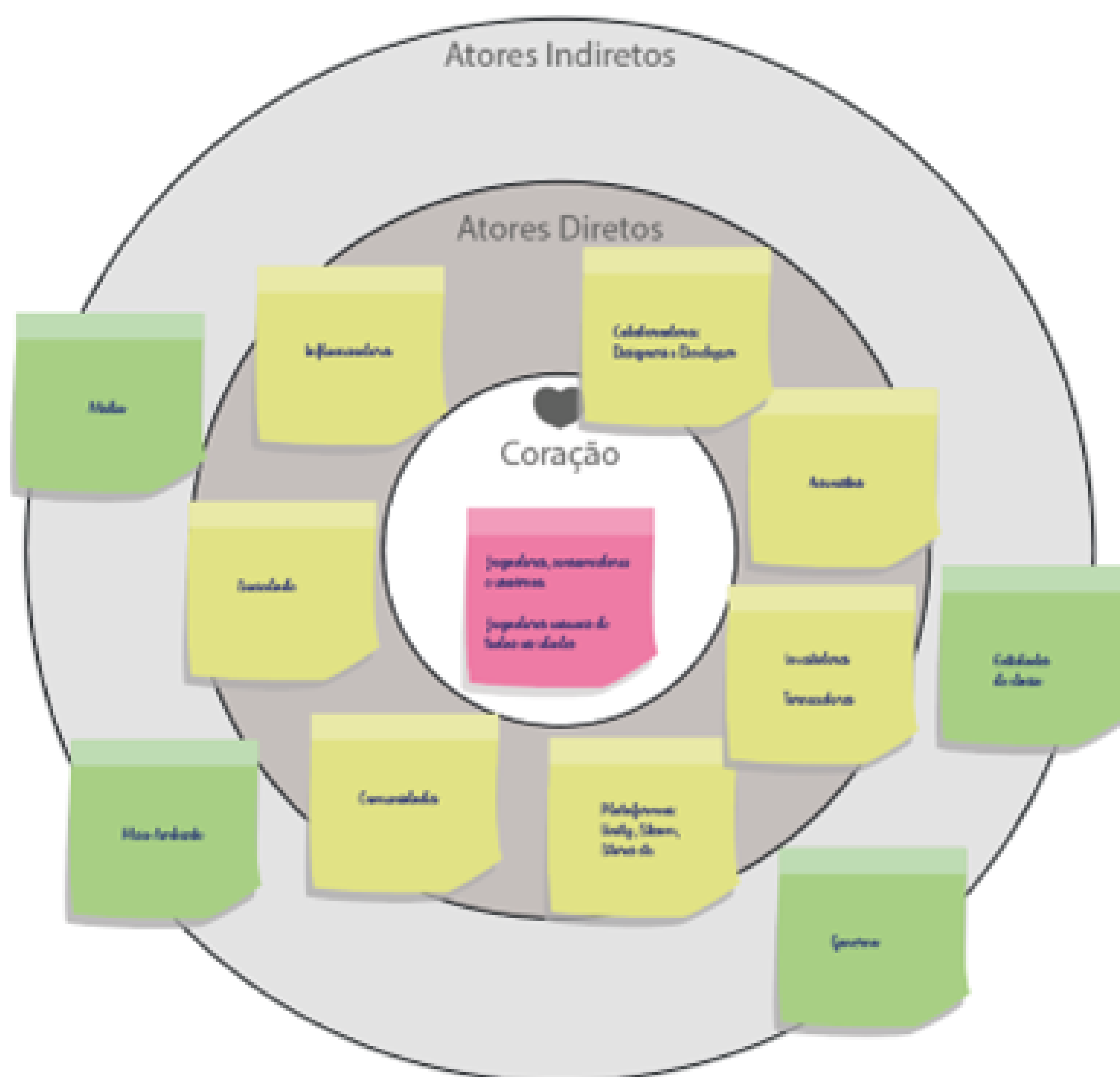
4) Qual jornada do usuário vai te ajudar a melhorar a experiência do seu jogo?

Gabarito Atividade Prática

1) Se tudo funcionou como esperado o resultado deve se assemelhar com os exemplos abaixo (figura 3 e 4):



Figura 3 – Mapa de Atores Respondida



Fonte: Autor, 2021.

Figura 4 – Mapa de Jornada do Usuário



Fonte: Autor, 2021.

2) Essa resposta, apesar de subjetiva, deverá contribuir para a criação de um protótipo de jogo autoral que será apresentado no final da disciplina.

3) Além dos jogadores, provavelmente você entendeu que existe sua equipe de desenvolvedores e designers, em alguns casos os compradores (pais ou tutores de jovens), mídia, governo etc.

4) Saber os processos, necessidades, desejos e dores de cada momento da jornada, propiciará um planejamento mais assertivo quanto a interface e tipo de diversão esperada pelo jogador.

Ir para exercício